

令和4年度第2回沼津市消費者教育推進地域協議会 議事要旨

日時 令和5年3月1日(水)
10時00分～11時30分
会場 沼津市役所8階 801会議室

【出席委員】(敬称略)

静岡大学教育学部	色川 卓男
静岡県立沼津東高等学校	渡邊 紀之
沼津市消費者協会	土屋 美千子
沼津市自治会連合会	北村 正昭
沼津市商店街連盟	杉山 高明
沼津地区労働者福祉協議会	田中 清仁
静岡県司法書士会	渡邊 直人
一般消費者代表	太田 伊都
一般消費者代表	鈴木 浩子
沼津市消費生活センター相談員	後藤 良子

【事務局】

石橋生活安心課長、林生活安心課長補佐、久保田主査、中村主任

【配布資料】

資料1	令和4年度第2回沼津市消費者教育推進地域協議会次第
資料2	令和4年度第2回沼津市消費者教育推進地域協議会席次表
資料3	令和4年度消費者教育の取組状況
資料4	令和4年度事業一覧
資料5	令和4年度事業取組状況集計結果
資料6	令和5年度消費者教育の取組方針(案)について

【次第1 開会】

※省略

～議事進行を色川卓男会長に委任～

【次第2 令和4年度消費者教育推進計画事業計画と取組状況等について】

<事務局による説明>

今年度の消費者教育の取組状況については、資料3のとおり。

各事業の一覧表が資料4で、各事業の詳細と評価については資料5の事業取組状況集計結果に記載している。

各事業の最終的な取組状況や重点目標の内訳・評価等については、資料4と資料5で把握できるため、本協議会では事業実施状況を踏まえ、第1回協議会で今年度の重点取組とした資料3の「3 令和4年度消費者教育における重点取組の振り返り」について、説明する。

(1) 消費者市民社会をふまえた消費生活に関する情報集約・発信

重点目標 1, 2, 5 に当てはまるものである。今年度も啓発チラシ「たからっこ通信」、広報紙、庁舎 1 階掲示板、庁舎 1 階市民課モニター、生活安心課 Facebook ページ等の各種媒体を活用し、市民に対して情報発信を行った。

啓発チラシについては、「たからっこ通信」や成年年齢引き下げに関するチラシを作成して、出前講座での配布だけでなく、各地区センター等で啓発チラシを配架していただく等、委員の皆さまにもご協力いただいた。さらに、5 月と 12 月の消費者月間・消費者被害防止月間では、庁舎 1 階大型掲示板にチラシ等を掲示、庁舎ピロティにて幟旗を出し、消費生活センターの周知や特殊詐欺防止の掲示をそれぞれ 1 か月間実施した。

広報紙では約 3 か月に 1 度、「消費者トラブルの紹介」として、7 月 1 日号では「成年年齢引き下げ&金融機関を装ったメールへの注意喚起」、9 月 15 日号では「特殊詐欺特集、電子広告による情報商材&占いサイトへの注意喚起」、12 月 1 日号では「フィッシングメール等にご注意下さい!」という記事を掲載して、消費生活センターで多く相談のあった事例について注意喚起を行った。3 月 15 日号では「インターネットに潜む罠・偽サイトにご用心!」という記事を掲載予定。

生活安心課 Facebook では、主に消費生活や国民生活センター、消費者庁等が発信している消費者トラブルについての注意喚起、消費生活で役立つ情報の紹介を行った。また、昨年度に引き続き、交通・防犯対策係や市民相談センターと協力して、特殊詐欺等の情報や人権啓発活動についても発信した。

情報の集約・発信については、市ホームページや SNS、郵送等での啓発を続けていくことで、少しずつ市民の意識に浸透していくのではないかと考えているので、今後も継続する。

(2) 高齢者見守りに向けた地域団体、関係各課、地域包括支援センター等との連携強化

重点目標 3 に当てはまるものである。今年度は 4 月の地域包括支援センター運営会議にて情報共有の強化や出前講座等の啓発活動への協力を依頼した結果、ワクチン接種が進んだこともあり、1 月末時点で 17 件 535 名の講座実施となった。高齢者向けの出前講座では、リモート型開催が難しいことから、全て集合型での実施となった。当市の消費生活相談の約半数が 60 歳以上であることから、高齢者向けの消費者教育を継続する。

関係各位との協力では、今年度も各自治会の皆さまには県作成啓発チラシの組回覧、民生委員・児童委員の皆さまには一人暮らし高齢者の見守り時に啓発チラシを配布等、多くのご協力をいただいた。また、今年度は昨年度よりもイベントが開催できるようになったことから、長寿福祉課と連携して高齢者向けの筋力パワーアップ教室等でのミニ講話を通じ、高齢者へ最新のトラブル情報や消費生活センターの周知を図った。

(3) 若年者に対する消費者教育の充実

重点目標 4 に当てはまるものである。昨年年第 1 回協議会で課題として挙げられた中学生向けの出前講座について、色川会長のご紹介により、沼津第五中学校の家庭科の教諭と打合せをさせていただく機会を得て、1 月に 2 年生全 4 クラスについて出前講座を実施することができた。来年度も同校では開催予定だが、これを機に、他校の開催も増やしていければと考えている。

高等学校については、静岡県東部県民生活センターが実施した出前講座希望アンケート結果を基に、当センターと希望校で日程調整して出前講座を実施した。当センターで調整できなかった日程は静岡県東部県民生活センターにて対応したため、結果的には各高等学校の第一希望の日程で開催できた。今年度も希望に応じてリモート型での講座にも対応し

たが、各学校の担当教諭との事前打合せの中で、本当はリモート型ではなく集合型での講座を希望している学校が多いこともわかったため、実施方法は今後も可能な範囲で学校の希望に合わせられるようにしたいと考えている。

講座内容としては、中学生向け講座ではパワーポイント資料による説明だけでなく、生徒同士で消費者と詐欺業者を演じてもらうシミュレーションゲームや断り方の練習等を通じて、成年年齢の引き下げに伴う消費者トラブルを学んでもらった。高校生向け講座では、「契約について」「成年年齢引き下げについて」「若者のトラブル事例紹介」という内容で実施した。

出前講座は概ね高評価をいただいております。次年度の実施についても相談をいただいている。出前講座だけでなく啓発資料の提供等、様々な形で各学校と連携がとれるよう、今後とも取り組んでいきたいと考えている。

資料3の最後のページに、参考資料として「出前講座の実績状況」と「年代別相談件数」を載せている。今年度は成年年齢が引き下げられても、20歳未満の相談が大きく増えてはいないが、来年度以降も成年になると未成年者取消権が消失となること等を説明していく。

また、第1回協議会で挙げた『学生達が使用している教育用タブレット端末に、新たに消費者教育のコンテンツを入れられるのか』について、主管課（学校教育課）に確認したところ、教育関係者で作られているネットワーク協議会において、コンテンツを入れたという声が挙げれば加えられる可能性があるという回答だった。主管課から、コンテンツが多くなると、教育現場の方で優先順位を付けるのが難しくなるという説明を受けたが、消費者教育のコンテンツを加えていただきたい旨は伝えたので、今後も協議していききたいと考えている。

（4）消費者教育の担い手育成、消費生活センターの周知

重点目標5に当てはまるものである。今年度は7月12日に株式会社 明治 栄養士の加藤麻美(かとうあさみ)様を講師としてお招きし、「①ヨーグルトと乳酸菌について&②フレイル予防について」と題して第1回目のくらしのセミナーを開催した。1月20日には、静岡県金融広報委員会 金融広報アドバイザーの大石美津子(おおいしみつこ)様を講師としてお招きし、「終活の心得～これからのお金のつかいかた～」と題して第2回目のセミナーを開催し、どちらも概ね高評価をいただいた。

消費生活サポーターに対しては、今年度も啓発チラシ等を送付（3回）して情報提供を行うと共に、周辺住民への啓発を依頼した。

今年度の消費生活展は、昨年度と会場を変更して『イーラ de 1階催事場など』で開催した。昨年出展していた市の関係課が他のイベントと重なったため、出展者数は昨年度よりも減ったが、パネル展示や啓発動画放映に加えて啓発品等の配布も実施し、不特定多数の方に啓発を行えたと思う。来年度の会場は現時点で未定だが、同規模程度の啓発を実施できるように検討する。

【●委員からの意見・質問等／○事務局からの回答等】

●色川会長：Facebookは定期的に投稿しているのか。

○事務局：月1回以上の投稿を心掛けていますが、定期的ではない。月によって投稿数に差が生じることもある。

●色川会長：他のセンターでは、国民生活センターの見守り新鮮情報等をシェアする方法を取っているところもある。

- 事務局：シェアはしていなかったため、検討する。
- 渡邊委員：LINEでの情報発信は行っているのか。
- 事務局：こちらから発信したい情報量が多く、LINEは文字数が多いと適さないと考えているため、発信していない。
- 渡邊委員：定期的に発信してもらえれば、情報を見る機会も増えると思う。
- 色川会長：国民生活センターや静岡市もLINEで情報発信している。
- 事務局：情報発信の頻度はどれくらいが適当と思われるか。
- 色川会長：週1回ぐらいで、週末あたりにゆっくりと情報を読めると良いと思う。
- 事務局：LINEは主管課（広報課）の判断によるところもあり、週1回は難しいかもしれないが、今後の情報発信の形として検討していきたい。
- 土屋副会長：広報紙から情報を得ている高齢者も多いため、現在、年度4回の記事掲載を月1回に増やすことはできるのか。
- 事務局：広報紙も主管課（広報課）の判断によるところであるが、紙面の割当もあるため、月1回は難しいと思われる。ただ、LINEも含めて、主管課と協議はしていく。
- 田中委員：出前講座について小学校が0件だが、その理由は。
- 事務局：小学校は授業における講座ではなく、夏休みの放課後児童クラブにおいて講座を実施している。今年度は夏季に新型コロナが小学生に流行したこともあり、開催できなかった。来年度はパンデミックが収束に向かうと考え、増える見込みである。
- 土屋副会長：沼津市消費者協会でも児童向けの講座を計画していたが、同じ理由により開催できなかった。来年度は実施したいと考えている。
- 太田委員：放課後児童クラブの限られた児童だけでなく、その他の児童に対しても講座を実施してもらいたい。今年度は中学校で開催できたので、小学校でも開催できると良い。
- 事務局：来年度の小中学校の校長会で、出前講座の事業周知予定である。
- 渡邊副会長：小中学校が増えない理由は。
- 事務局：コロナ禍以前から出前講座を実施できる旨はPRしているが、教育現場が多忙であるため増加に至っていない。今年度についても、色川会長からご紹介いただいた教諭のご協力により開催できた。通常業務に加えて、当センターとの打合せや授業のセッティング等、負担が大きいのかもしれない。
- 渡邊副会長：中学生だとスマートフォン（以下、「スマホ」という）を持っているので、スマホの使い方の講座等と併せて開催できると良いと思う。
- 色川会長：実はPTAについても、スマホの使い方の講座等を実施してほしいという希望を持っている。
- 鈴木委員：若年者向けだけでなく、高齢者向けスマホ講座も大事であり、需要もある。
- 北村委員：沼津は特殊詐欺等の被害が多く、自治会の役員も高齢化が進んでいるため、スマホ講座だけでなく、勉強会等で学ぶことが大事である。
- 事務局：日程等のご連絡いただければ、勉強会として出前講座の実施は可能である。
- 杉山委員：消費者の買い物の仕方についても、電子決済に戸惑う客もおり、技術は日進月歩だが、変わっていくものに追いついていく難しさを感じる。また、教育現場でも生徒と教員の双方が減っており、消費者教育を組み込んでいく難しさはあると思うが、年齢に関係なく教育を受けられる状況が望ましい。

- 色川会長：多くの人が情報に触れる機会を増やすには、情報の発信を続けることが大事である。
- 後藤委員：若年者については、現在は主に学年別の『出前講座』という、限られた状況での消費者教育となっているが、実際は家庭科の教諭を交えて、消費生活センターとしてどのような教育ができるか考えていくことが大事である。また、高齢者への消費者教育については、寿大学等における出前講座が主なものとなっている。毎年参加している方々もおり、そのような方々に周囲への啓発を依頼してはいるが、それが地域の末端まで届いているかはわからない。そのため、民生委員の活動と似ている点もあるが、各地域に消費生活の相談を受けたり、消費生活センターに橋渡しできるような人材が必要と考える。沼津市については、消費生活サポーターがそのような役割を果たすことが望ましいと思う。
- 色川会長：教育現場での出前講座は、振り返りが重要である。内容をチェックする指導主事のような方がいて、講座後に意見等を出してもらい、修正を重ねていくことが望ましい。出前講座の実施も大事だが、その後で意見交換を行い、ブラッシュアップを続けていけば、沼津市の出前講座は良いというような評判にも繋がっていく。

- 色川会長：他に意見や質問はあるか ⇒ 意見・質問等なし
それでは、次の次第に進む。

【次第3 令和5年度消費者教育の取組方針（案）について】

＜事務局による説明＞

令和5年度消費者教育の取組方針（案）については、資料6のとおり。

来年度は第2次計画の3年目にあたるが、重点目標の取組について協議会や関係各位の意見を伺いながら、効果が現れている事業等を継続して進めていく方針は変わらない。

「1. 消費者市民社会をふまえた消費生活に関する情報集約・発信」では、主に第2次計画に載っている各事業の推進や各種媒体を活用した情報発信の継続等を強化していくが、関係各課において第2次計画掲載時から変更となっているものや、新規開始をご報告いただいている事業もあることから、消費生活センターでも第2次計画掲載事業だけに縛られずに柔軟に考えていきたい。

また、消費生活センターの市ホームページについて、既存の掲載データの整理、相談事例の紹介等の充実化を図っていきたいと考えている。

「2. 高齢者見守りに向けた地域団体、地域包括支援センター、沼津市消費者協会、消費生活サポーター等との連携強化」では、高齢者向け啓発チラシ等の作成と配布による啓発と見守り、消費生活センターの事業周知と出前講座の継続だけでなく、自治会や社会福祉協議会、沼津市消費者協会と連携して高齢者向けの出前講座を実施する等、関係各位との連携や情報提供の強化に努めていきたいと考えている。また、今年度は65歳以上という条件があった『悪質電話対策機器購入費補助事業』について、悪質商法による消費者トラブルや、振り込め詐欺等の特殊詐欺は老若男女を問わず起こり得るものであることから、市民の被害の未然防止を目的として、来年度は年齢制限の撤廃に向け、事務を進めている。

「3. 若年者に対する消費者教育の充実」では、若年者向け啓発チラシ等の作成と配布による啓発、高校生・専門学校生向け出前講座の継続だけでなく、今年度を実施できた中学生向け出前講座も継続及び拡大していきたいと考えている。沼津第五中学校での出前講座については主管課にも実施した旨は伝えてあり、来年度は校長会への依頼も検討する。また、ICT環境が整っている学校については、会場型とリモート型のどちらの出前講座も対応可能であることを周知していきたい。

「4. 消費者教育の担い手育成、消費生活センターの周知」では、出前講座やセミナーの開催等を継続する。当センターで対応できない場合は、今年度と同じく静岡県東部県民生活センターに依頼する等の対応を取り、依頼団体の希望通りの日程で実施できればと考えている。また、来年度の消費生活展の会場は現時点では決まっていないが、集客が見込めるのであれば、市役所の他課のイベントに相乗りすることも検討する。関係各位と協議を重ねて、より良い啓発ができるように努めていきたいと考えている。

【●委員からの意見・質問等／○事務局からの回答等】

- 太田委員：悪質電話対策機器購入費補助事業の年齢制限撤廃に向けて事務を進めているのは良いと思うが、組回覧は今年度1回だけだった。他の媒体で情報を知る人もいるが、情報発信の回数を増やすと良い。
- 北村委員：固定電話を解約する高齢者もあり、補助額も大きくないため、申請が伸びないのだと思う。
- 土屋副会長：補助額を増額することは難しいのか。
- 事務局：関係部署と交渉しているが、補助額の増額は難しい。
- 渡邊副会長：高校のPTAの会合等で、保護者向けに消費生活出前講座をPRするのも良い。
- 事務局：貴重なご意見として、来年度に向けて検討する。
- 渡邊副会長：資料に相談件数が載っているが、実際の高齢者のトラブル件数はわかるか。
- 事務局：トラブルではない相談もシステム登録しているため、実際のトラブルだけの件数はこの場の資料では算出できない。消費生活の相談とは少し異なるが、沼津市の特殊詐欺の被害件数は令和3年と令和4年で同数である。ただし、被害金額は令和4年の方が2千万円ほど増えている。詐欺手口の進歩の方が、行政の対策を上回っているのが現状である。
- 色川会長：消費生活センターへの相談は全体の1割を下回るぐらいと考えられており、相談内容も複雑なものが多く、データとして扱いにくい。件数についても、消費生活センターの認知という観点で考えると、単純に減れば良いものではない。消費生活センターのリソースや相談体制はどうなっているか。
- 後藤委員：消費生活相談員は2人である。年間の相談件数は一人当たり500件を超えている。相談者への聞き取り等に時間をかけて、斡旋解決してあげたいことを考慮すると、もう1人ぐらいは消費生活相談員を増やしてもらいたい。また、出前講座のような消費者教育の推進も必須であり、今後も講座実施を続けていくなれば、現状としては手一杯である。そのため、教育現場と消費生活センターの間に、コーディネーターのような人材も求めたい。
- 色川会長：消費者教育を推進していくと、消費生活相談員の業務は増える。県内では、政令市と御殿場市が消費者教育コーディネーターを配置しているが、沼津市も消費者教育を推進していくためには設置を検討しても良い。

- 事務局：消費者教育コーディネーターとは、具体的にどのような業務を担うのか。
- 色川会長：各自治体によって異なる。例えば教育現場の経験者であれば、学校と消費生活センターとの橋渡し等を担う。橋渡しだけでなく出前講座の実施までコーディネーターが担う自治体もあれば、コーディネートは行政職員が行い、出前講座の講師をコーディネーターが担う自治体もある。
- 土屋副会長：消費生活サポーターの充実を希望する。例えば、サポーター向けに消費者教育を行い、地域で啓発等の活動をしてもらえば、消費生活相談員の業務軽減に繋がると考える。
- 色川会長：消費生活サポーターの人数は。
- 事務局：35人。コロナ禍により大々的に募集はしていないが、報酬も出ないため、セミナー等で案内しても応募に至っていない。
- 色川会長：現在の消費生活サポーターの中で、講座に興味を持つ人材を集めて、講師を養成するのも一案である。そのようなサポーターに、出前講座の講師となってもらおう。
- 鈴木委員：出前講座の講師となる場合、資料やツールの提供を希望する。
- 事務局：資料やツールの提供は可能である。
- 太田委員：自身も消費生活サポーターと静岡県消費者教育講師を併任している。静岡県消費者教育講師は、資料の提供を受けて出前講座を実施する形式となっており、消費生活サポーターにも同じように静岡県の研修受講者がいるので、講師になれる人材はいると思われる。
- 色川会長：新たに消費生活相談員を雇用するよりは現実的であるため、こちらも検討を進めて良いと思う。
- 色川会長：高等学校の新科目に『探究学習』というものがある。生徒達が主体的にテーマを考えて学習するものだが、そのテーマとして「消費者トラブル」等が挙げられたときに、消費生活センターのPRに繋がると良い。
- 色川会長：他に意見や質問はあるか ⇒ 意見・質問等なし
以上で協議すべき議題は終了したので、進行を事務局に返す。
- 事務局：今回頂いた御意見等は、今後の消費者教育推進の取組に反映させていく。

～議事終了 進行が色川卓男会長から事務局に戻る～

【次第4 閉会】

※省略